子育て終了者の正社員化を図る

（株）白王

《広島商工会議所扱い》

＜企業概要＞
■所在地：広島県呉市
■業種：クリーニング業、コンサルタント業、
　　不動産賃貸業、たばこ販売
■資本金：１，０００万円
■従業員数：３２０人
■URL：http://www.hakuoh.com/kaisha.html

＜訓練概要＞
■コース名：総務コース、営業コース
■職　種：総務事務、店舗業務
■訓練生数：５人（終了後に２人を正社員採用）
■期　間：平成２４年１月～４月（総務コース）
　　平成２４年１月～７月（営業コース）
■種　別：有期実習型訓練（キャリア・アップ型）

１．制度の活用に取り組んだ目的

当社は、昭和４５年９月に設立したクリーニング業およびコンサルタント業、不動産賃貸業、たばこ販売を事業内容とする会社です。

店舗数は、直営店が３４店舗、フランチャイズ店が１１店舗、外商部１となっています。

従業員数は３２０人で、このうち、９割近くはパート社員で占められています。特に、当社のみならず、クリーニング業では、女性の方の果たす役割が大きいので、貴重な戦力として欠かせません。

こうした状況のもと、広島商工会議所の広島県地域ジョブ・カードセンターの訓練コーディネーターの方から、「ジョブ・カード制度の有期実習型訓練を活用して人材を育成してはどうか」との提案がありました。検討した結果、パート社員として勤務している方のうち、子育て終了者の正社員化を図り、今後の業務改革を推進することにしました。

そこで、①専任化した業務を誰もが担えるピンチヒッターを育成する、②日常業務の徹底した改革と教育を行う、③お客様のお一人に対する重みを理解させる、④各人に将来像を描かせる、⑤教育の難しさを理解させる--ことを目的として、有期実習型訓練のキャリア・アップ型を実施することにしました。

２．具体的な取組内容

訓練を開始するに当たっては、訓練コーディネーターの方に個別指導を受け、訓練実施計画の作成に取り組みました。総務と営業の２つのコースに分け、訓練生をどのような仕上がり像にするかを描くとともに、学科と実習のメニューをつくりあげました。

その結果、３人の訓練生（子育て終了者）を対象とした３カ月超の「総務コース」と２人の訓練生（子育て終了者）を対象とした６カ月間の「営業コース」を設定し、いずれも本年１月に開講式を行ってスタートしました。

総務コースの Off-JT（現金業務）

（１）総務コース（訓練期間：３カ月超）

訓練の到達目標は、総務事務に必要な基礎知識や技能を習得し、併せてパソコンを活用した業務を遂行できることにしました。

Off-JT は５０時間、OJT は２００時間とし、全体で２５０時間としました。

主な訓練内容は、以下のとおりです。

１）Off-JT の教材は、当社での総務に関わる管理資料などをプリントした。

２）Off-JT では、オリエンテーションをはじめ、ビジネスの基礎である挨拶や顧客対応、電話受付を中心に、現金業務や専用ソフトを用いた経理事務、給与関連業務、社会保険の基礎を学習させた。

３）OJT では、指導者による実質的な作業を実施し、よりハイレベルなことを実習させた。

４）毎日、訓練日誌を提出させ、実習した内容に基づいて評価責任者が検認し、弱い部分を指摘するとともに、小さな行動ひとつでも良いところは徹底的に褒めた。

５）訓練計画表に毎日の計画時間と実施時間を記録した。

営業コースの工場見学・実技

（２）営業コース（訓練期間：６カ月間）

訓練の到達目標は、クリーニング店の店舗管理や運営、企画などに関する知識、技能を習得し、顧客ニーズの把握に努め、顧客満足度 の向上を目指すことに設定しました。

Off-JT は１００時間、OJT は３６０時間とし、全体で４６０時間に設定しました。主な訓練内容は、以下のとおりです。

１）Off-JT は、ビジネスや商品知識、クリーニング知識、クレーム対応、ポスシステム、レジ知識で構成した。

２）OJT では、指導者による実践的な実習（店舗管理・運営、顧客管理、商品企 画、受付業務など）を行った。

３）毎日、訓練日誌を提出させ、実習した内容に基づいて評価責任者が検認し、弱い部分を指摘するとともに、小さな行動ひとつでも良いところは徹底的に褒めた。

４）訓練計画表に毎日の計画時間と実施時間を記録した。

３．阻害要因とそれを乗り越えるための工夫

５人の訓練生は、これまでパート社員として勤務していますが、その業務内容と習得状況が人によって違うことに加え、当社で有期実習型訓練を実施するのは初めてでしたので、到達目標を設定するに当たっては、ベースとなる訓練カリキュラムの Off-JT の科目や時間数の編成などに大変苦労しました。また、どのような評価シートにするかについても苦労しましたが、いずれについても、訓練コーディネーターの方の的確なアドバイスを受けましたので、計画どおりに作成することができました。

４．制度の活用による具体的な効果

今回の有期実習型訓練を活用した経営者サイドとしての感想は、以下のとおりです。

（１）具体的な訓練実施計画を作成したことにより、今後の人材育成のために継続して活用できる。

（２）評価シートや訓練日誌により、訓練生の育成結果を確実に把握できた。

（３）徹底した社員教育の必要性を再確認できた。

（４）教育に当たる正社員や他の部署の正社員の刺激になり、事務所全体の雰囲気の

変化に繋がった。

（５）訓練生のための Off-JT を実施することにより、挨拶や電話応対などの効果が明らかに出た。

（６）教育内容や手順の見直し、人事考課の仕方など、不足していた点を補うことができ、実行できる内容が満載なジョブ・カード制度は、非常にためになる制度である。

（７）できる人材の育成という観点のみで活用するのでは、非常にもったいない。訓練生自らが前向きに考えて取り組む、いわゆる「人財」の育成というものも加味していけば、より価値が上がる制度である。

また、短期間で教育を受けるという内容が濃いものとなったため、訓練生は、少々ハードルが高く感じたと思われますが、訓練終了後のキャリア・コンサルティングにおいては、「この研修で学んだことを土台にしてさらなる発展を図りたい」「分からないことが学べ、会社の現状や今後の方針を知っただけでなく、自分の役割が認識できた」「仕事の流れを理解し、身に付けることができて本当にうれしい」などと、この訓練を受講しての感想がキャリアシートに記述されています。

従来は、３カ月間の研修を経て正社員に登用していましたが、この訓練を活用したことによって、これまでと同等以上の訓練を実施できたと思います。

訓練の終了後、受講状況や評価シートの内容などを判断し、５人の訓練終了者に対しては、全員を正社員に登用することで個別に打診しましたが、３人の方は、諸事情により断念されました。この３人には、引き続きパート社員として継続してもらっています。

さらに、訓練に対する国からの助成金もあるジョブ・カード制度は、今後も取り入れていくとともに、この訓練カリキュラムや評価シートを当社の人材育成の貴重な財産として、いつでも実行できる企業に創りあげていきたいと考えています。

[事務局後記]

この取り組みについては、平成２４年７月１９日開催の「ジョブ・カード制度　企業説明会」（参加者１００人）において、企業導入事例として同社本部長の佐々木宏氏より発表していただきました。

参加者からは、「業務が専門化する中で、ピンチヒッターの重要性を感じられ、ジョブ・カード制度を活用して社員教育に取り組むことで、多岐にわたる効果が得られたことが大変よく分かった」「女性社員の教育方法が参考になった」「女性や非正規労働者の労働力の向上を目指す貴重な事例であった」など、他社の経営者や人事担当者からは、大いに参考になったとの感想、意見が寄せられました。

（平成２４年９月現在）

有期実習型訓練の概要

㈱ 白王

訓練コース名			総務コース		Off－JTの実施主体
有期実習型訓練の内容	職務名または教科名		職務または教科の内容	時間	
	OJT	総務業務実習	訓練指導者の指導を受ける 接客業務、現金業務、総務基礎、 経理事務業務、労働業務、 手続き業務	200	
			OJT計 200 時間		
	Off－JT	学科	オリエンテーション	企業理念、訓練概要、能力評価	2	自 社
			ビジネスの基礎	挨拶、礼儀作法、顧客対応、電話受付	6	
			総務基礎	企業倫理、社会的責任等	2	
			現金業務	帳簿、請求書、発送、支払	8	
			経理事務の基礎	会計ソフトによる業務	6	
			給与関連の基礎	給与計算、年末調整等	6	
			労働・社会保険の基礎	健康保険、厚生年金、労災、雇用保険等	5	
			安全衛生	安全衛生、職場環境等	2	
			学科計 37 時間			
		実技	接客演習	接客、電話応対ロールプレイング	2	自 社
			パソコン基本実技	アプリケーションの起動と終了等	1	
			文書及び表計算	ビジネス文書作成、データ整理等	5	
			給与関連パソコン演習	会計ソフト、各種ソフトの入力	5	
		Off－JT（教育訓練機関）小計 50 時間			
	有期実習型訓練合計 250 時間				
主要な設備機器、教材			パソコン、マニュアル、取扱説明書等		

有期実習型訓練の概要

㈱ 白王

訓練コース名			営業(店舗管理、運営、企画)コース		Off－JTの実施主体
有期実習型訓練の内容	職務名または教科名		職務または教科の内容	時間	
	OJT	店舗業務	訓練指導者の指導を受ける 店舗管理、店舗の運営、顧客管理、 商品企画、受付業務、従業員管理、 クレーム対応	360	
			OJT計 360 時間		
	Off－JT	学科	オリエンテーション	企業理念、訓練概要、能力評価等	2	自 社
			ビジネスの基礎	挨拶、礼儀作法、顧客対応、電話受付	6	
			商品知識、受付方法	商品名、ブランド名、繊維、加工、染色 リホーム、外国・日本製品絵表示	40	
			クリーニング知識	洗い、仕上げ、ドライ、水洗い、シミ抜	8	
			クレーム対応知識	ハートコール対応知識、事故発生時 各種問題解決法の知識等	6	
			安全・防災	火災、災害、外部侵入者、営業妨害	2	
			顧客管理	お客様カード、パソコン入力	2	
			ポスシステム、レジ知識	アイテム、修理方法、受付使用方法	6	
			店舗内観保全	整理整頓、消毒液、店舗内・外清掃	4	
			学科計 76 時間			
		実技	工場見学・実技	搬入から出荷まで、包装、商品組合、 顧客別対応等	16	自 社
			他店舗見学	受付から出荷までの実施状況見学	8	
			実技計 24 時間			
		Off－JT(教育訓練機関)小計 100 時間				
	有期実習型訓練合計 460 時間					
主要な設備機器、教材			パソコン、マニュアル、クリーニング設備・機器			